DIRECCIÓN DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES

ESTÁNDARES DE CALIDAD

SERVICIOS	ESTÁNDAR	REQUISITOS	MEDIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO
Formación de usuarios con base en la detección de necesidades de las diferentes aplicaciones de software comercial, en el uso y manejo del equipo, así como en los sistemas Institucionales generados.	Curso de capacitación en materia informática. Duración Máxima 30 hrs. Mínima 6 hrs	- Ser empleado de CONACULTA - Llenar y entregar la cédula de inscripción autorizada por su jefe inmediato y el aval del responsable de informática de su área. - No haber cancelado o dejado de asistir a más de dos cursos. - Tener acceso a una computadora en su área de trabajo. - Para participar en un curso avanzado en necesario cursar primero los básicos, o en su caso, presentar y aprobar examen de conocimientos que aplicará el responsable de informática de la Unidad Administrativa correspondiente. - Observar el reglamento del Departamento de Capacitación.	Documento impreso por medio electrónico.	En materia de Capacitación Informática: Lic. Pablo López Aguilar Tel. 125 3-9703
Correo Electrónico	Alta de correo electrónico. 1 día	Oficio signado por director área. - nombre - puesto - unidad administrativa - teléfono y ext. - Tener acceso a una computadora en su área de trabajo.	Cuenta electrónica	En materia de Análisis y Desarrollo de Sistemas. Manlio Tapia Trigos. Tel 1253-9920
Soporte Técnico Software Hardwar	Vía telefónica 30 min En sitio 1 día	Reporte al centro de Atención al usuario -Tel. 1253-9696 - Número de folio del reporte	Servicio	En materia de Software: Alejandro Pineda Torres Tel. 1253-9697 En materia de Hardware: Gustavo Espejel Domínguez
Telefonía	Vía telefónica 30 min En sitio 1 día	Reporte al centro de Atención al usuario -Tel. 5490-9696 - Número de folio del reporte	Servicio	En materia de Telefonía Alejandro Camarena Domínguez Tel. 1253-9697
Acceso a Internet	Conexión a la red. 1 día Dirección ip 2 días	Oficio de solicitud dirigida al Director de Informática y Telecomunicaciones	Instalación	En materia de Telefonía Alejandro Camarena Domínguez Tel. 1253-9697
Línea telefónica nueva	Asignación de línea	Oficio de solicitud dirigida al Director de Informática y Telecomunicaciones	Instalación	En materia de Telefonía Alejandro Camarena Domínguez Tel. 1253-9697
Diseño y Desarrollo de Sistemas	Duración Máxima 6 meses Mínima 2 meses	Documento que contenga por escrito el proyecto a automatizar	Sistema - Manual del Sistema - Manual del usuario - Curso de capacitación para los usuarios	En materia de Análisis y Desarrollo de Sistemas Gabriel Saldaña Ramírez
Dictamen Técnico s/ Sistemas diseñados por terceros	Análisis Máxima Mínima	Contratación de terceros a través de Outsourcing: - Justificación de necesidades de adquisición detallada (para su prestación a los comités de Informática y de Adquisiciones respectivamente). - 3 cotizaciones como mínimo para su evaluación - Contar con suficiencia presupuestal para la adquisición - Contar con infraestructura tecnológica para su instalación y puesta en operación, en su caso de no existir dicha infraestructura proporcionar: - Curricula de las empresas participantes. Análisis, diseño y desarrollo de sistemas		En materia de Análisis y Desarrollo de Sistemas Gabriel Saldaña Ramírez
Aplicaciones de Multimedia		Diseño y Desarrollo de páginas WEB. - Solicitud por escrito para la elaboración del sitio. - Describir de manera clara y puntual la información que estará contenida en el sitio. - Redactar claramente y con precisión los contenidos de las páginas y la manera que estarán ligadas entre si. - Proporcionar el total de banco de imágenes y/o logotipos que ilustrarán el sitio - En caso de requerir tipografía especifica y/o colores, deberán de mencionarlos y enviar por medio electrónico la tipografía y muestra de colores. - Contar con infraestructura tecnológica para su instalación y puesta en operación, en caso de no existir dicha infraestructura proporcionar: - Si cuenta con los siguientes requisitos (hardware "servidor de aplicación, tipo de servicio de comunicación a utilizar LAN o WAN, seguridad física, capacidad de almacenamiento y de la terminales de usuario." Software Plataforma de Sistema Operativo de desarrollo, de Base de Datos y aplicaciones secundarias par la puesta en operación de la aplicación").	Medio magnético	En materia de Análisis y Desarrollo de Sistemas Gabriel Saldaña Ramírez Manlio Tapia Diana Gática
Dictamen técnico baja de equipo informático	Máximo 1 mes Mínimo 15 días	Solicitud de Dictamen de baja presentando físicamente el equipo	Dictamen	En materia de Soporte Técnico Gustavo Domínguez Espejel

Estimado usuario nuestro propósito es brindarle un servicio de acuerdo a nuestros estándares, le agradecemos nos haga llegar sus comentarios y sugerencias en el tercer piso en la Dirección de Informática y Telecomunicaciones o al teléfono 1253-9686 o el correo jcornell@conaculta.gob.mx